

## **Phone Power - professionell telefonieren im Kundenkontakt**

Zielgruppe: Mitarbeiterinnen aus Kundenservice, Vertrieb, Marketing, Einkauf, Telefonzentrale, Sekretariat und Assistenz

Dauer: 1 Tag

Methoden: Gruppenarbeiten, Telefontraining, Rollenspiele mit und ohne Video, Kurzvorträge, Diskussionen

Nutzen: Das Telefon ist eines der bedeutendsten Kommunikationsmedien und trägt zum Image und Erfolg Ihres Unternehmens maßgeblich bei. Die Art und Weise wie sich die „Stimme am Telefon“ meldet, zuhört und Kompetenz zeigt, prägt nachdrücklich das Geschäftsklima. Eine Stimme, die nicht stimmt, verstimmt. Sie trainieren die Kunst der Telefonrhetorik und der positiven Ausdrucksweise. Sie erfahren, wie Sie durch Fragetechniken und Stimme das Gespräch gezielt steuern und wie Sie auch mit emotionsgeladenen Situationen professionell umgehen.

### **Seminarinhalte:**

#### **1. Das Telefon als Imagefaktor**

- Servicequalität überzeugt!

#### **2. Telefonsünden, die unseren Kunden Nerven und Geduld kosten**

- Welche Verhaltensweisen nehmen unsere Kunden übel?

#### **3. Wie wirken Sie am Telefon überzeugend und kompetent?**

- Korrektes Melden, freundliches Begrüßen
- Deutliches Buchstabieren
- Wie oft und in welchen Situationen sprechen Sie den Kunden mit dem Namen an?
- Strukturierte Aufnahme von Telefonnotizen und Informationen
- Positive Ausdrucksweise - positive Ergebnisse
- Wie wirken Sie aktiver und zuvorkommender?
- Auf welche Füllwörter und Floskeln sollten Sie verzichten?
- Telefonjargon vermeiden

#### **4. Rhetorik auch am Telefon - oder das Telefonieren mit dem optisch unsichtbaren Partner**

- Mimik, Gestik und Körperhaltung
- Ein Lächeln kostet nichts!
- Eine Stimme, die nicht stimmt, verstimmt!
- Wie verbessern Sie Ihre Sprechtechnik?

#### **5. Partnerorientierte Gespräche am Telefon**

- Wie gut können Sie zuhören?
- Wie setzen Sie Fragen gezielt zur Gesprächsführung und –steuerung ein?
- Wie erreichen Sie, dass Ihr Gesprächspartner sich im Gespräch wohlfühlt?

#### **6. Beschwerden kompetent an- und aufnehmen**

- Wie nehmen Sie aggressiven Menschen den Wind aus den Segeln?
- So holen Sie den Anrufer von der Gefühlsebene auf die Sachebene zurück
- Checkliste: Beschwerdemanagement
- Telefonische Bearbeitung von schriftlichen Reklamationen

#### **7. Schlechte Nachrichten überbringen**

- Checkliste: Negativmeldungen gekonnt überbringen

#### **8. Organisation ist alles - das gilt auch für das Telefonieren!**

- Effektive Vor- und Nachbereitung des Gesprächs
- Mehr Effizienz durch vollständige, informative Telefonnotizen
- Wie Sie gezielter weiterverbinden!